

**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN  
(PBB) OLEH PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU PANAM  
PEKANBARU**

**LAPORAN AKHIR**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan  
Studi Pada Program DIII Perbankan Syari'ah  
Guna Memperoleh Gelar A.Md**



**DISUSUN OLEH**

**MAWADDAH  
00826003720**

**JURUSAN D III PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2011**

## ABSTRAK

Laporan ini berjudul **“Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Oleh PT. Bank Riau Cabang Pembantu Panam”**. Penelitian ini dilatar belakangi oleh keingintahuan penulis tentang Pelayanan Jasa Perbankan khususnya pelayanan pembayaran PBB dan analisa pelayanan pembayaran PBB menurut perspektif Perbankan Syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan pembayaran PBB dan Analisa pelayanan pembayaran PBB oleh PT. Bank Riau Capem Panam menurut perspektif Perbankan Syariah.

Lokasi penelitian penulis adalah PT. Bank Riau Capem Panam yang beralamat di Jalan Subrantas No. 26 Panam Pekanbaru. Penelitian ini bersifat lapangan, adapun yang menjadi subyek dari penelitian ini adalah Pimpinan, karyawan dan nasabah Bank Riau Capem Panam.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan Observasi, Wawancara dan Studi Dokumentasi. Setelah data tersebut diperoleh, kemudian dianalisa dengan teknik deskriptif, yaitu pengumpulan data dari keterangan untuk dicantumkan kemudian dianalisa dan disusun sebagaimana diperoleh dalam penelitian.

Dari penelitian ini jawaban yang penulis peroleh adalah bahwa bentuk pelayanan pembayaran PBB oleh PT. Bank Riau Capem Panam yaitu wajib Pajak mendatangi teller Bank Riau dengan membawa data lengkap dan benar dan bisa Menggunakan alat transaksi bank seperti ATM dan Internet Banking, pelayanan yang diberi oleh PT. Bank Riau responden menyatakan cukup baik dan ramah, analisa pelayanan pembayaran PBB terhadap PT. Bank Riau menurut perspektif Perbankan Syariah, sesuai dengan perbankan syariah yaitu sama bertujuan untuk membantu dalam meringgankan mempermudah pembayar PBB, yang mana pelayanan di Bank Riau tersebut merupakan pemberian fasilitas jasa, bertujuan untuk membantu kebutuhan nasabah.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Tiada yang pantas penulis ucapkan selain rasa syukur kepada Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “**PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN OLEH PT. BANK RIAU CAPEN PANAM**” dengan sebaik- baiknya. Salawat berserta salam tak lupa pula penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad saw, Rasul akhir zaman yang membawa penerangan ilmu pengetahuan kepada ummat manusia.

Dalam penyelesaian laporan ini sangat banyak pihak yang telah berjasa dalam memberikan bimbingan, bantuan dan motivasi kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Terutama dan Istimewa kepada Ayahanda Syamsuddin dan Ibunda Raudah, orang yang paling berjasa dalam hidup dan kehidupan penulis, atas segala pengorbanan, cinta dan do'a yang telah diberikan kepada ananda , semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya.
2. Kepada keluarga yaitu: yang paling dibanggakan dan disayangi Alimuddin S.Pd.i (Abang) dan Nurjannah (Adik) dan Nurhayati (Adik) yang selalu mendoakan, yang telah banyak memberi motivasi kepada K3 Ngah.
3. Rektor UIN SUSKA Riau Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir. MA berserta pembantu rector I,II dan III
4. Dekan Fakultas Syariah Bapak Dr. H. Akbarizan, MA, M.Pd , berserta dekan I,II dan III.
5. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah M. Nurwahid, M.Ag, berserta sekretaris Jurusan Bapak Khairul Amri M.Ag.

6. Kepada Bapak Zulfahmi Bustami, M.Ag, selaku pembimbing dalam penulis laporan akhir ini, yang telah mengarahkan dan memberi ilmu kepada penulis dalam penyusunan laporan ini.
7. Kepada Pimpinan dan Pegawai Bank Riau Kepri Capem Panam.
8. Kepada Pegawai Bank Riau Cabang Bagan Siapiapi Kak ku tersayang Gusta Marisa, Razib Abdullah, Caesar Arif Budiman, Bobby Saputra yang telah banyak mengasi motivasi kepada adinda.
9. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan D3 Perbankan Syariah khususnya Ahmad Fauzi, Randi, Guntur, M. Syukur, Lamhendra, Suryanto, Pahrurozi, Novetilas, Murni, Hasniwati, Erma Yunita, Nurur Hikmah, Nurul Khairiyah, Milawati, Nurfitriana, Isnania, Nurhayati, Rozila, Suci Fitriutami, yang selalu membantu dalam hal baik materil maupun non materil yang selalu memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik, terima kasih semuanya semoga Allah membalas segala kebaikanmu.

Penulis menyadari penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan serta kelemahan yang terdapat dalam laporan ini.

Harapan penulis semoga Laporan Akhir ini bias bermanfaat bagi kita semua.

Wassalam

Pekanbaru, 17 Okt 2011

MAWADDAH

00826003720



## DAFTAR ISI

### PENGESAHAN

**ABSTRAK ..... i**

**KATA PENGANTAR..... ii**

**DAFTAR ISI..... iv**

### **BAB I      PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....1

B. Batasan Masalah .....5

C. Rumusan Masalah.....6

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....6

E. Metode Penelitian .....6

F. Sistematika Penulisan .....9

### **BAB II      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Singkat .....11

B. Visi dan Misi PT. Bank Riau .....13

C. Filosofi Logo Bank Riau .....14

D. Struktur Organisasi .....15

E. Produk PT. Bank Riau .....19

<b>BAB III</b>	<b>TINJAUAN TEORISTIS TENTANG PBB DAN PELAYANAN DALAM PERBANKAN SYARIAH</b>	
<b>A.</b>	<b>PBB</b>	
a.	Pengertian PBB .....	22
b.	Objek dan Subjek PBB .....	23
c.	Dasar Hukum PengenaanPBB .....	26
<b>B.</b>	<b>Pelayanan dalam Perbankan Syariah</b>	
a.	Pengertian Pelayanan dan Dasar Hukum.....	27
b.	Bentuk Pelayanan .....	31
c.	Kepuasan/Kualitas Pelayanan.....	32
<b>BAB IV</b>	<b>PELAYANAN PEMBAYARAN PBB OLEH PT. BANK RIAU CAPEM PANAM PEKANBARU</b>	
<b>A.</b>	<b>Bentuk Pelayanan Pembayaran PBB oleh PT. Bank Riau Capem Panam .....</b>	<b>39</b>
<b>B.</b>	<b>Analisa Pelayanan Pembayaran PBB terhadap PT. Bank Riau Capem Panam Menurut Respektif Perbankan Syariah .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>A.</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>53</b>
<b>B.</b>	<b>Saran .....</b>	<b>53</b>
	<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>54</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).<sup>1</sup>

Pelaksanaan pelayanan nasabah secara umum adalah: setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>2</sup>

Bank-bank serta lembaga keuangan lainnya, terus menghasilkan keuntungan dan menjakau jutaan nasabah melalui sipan pinjam kepada para nasabah.<sup>3</sup>

Menurut R.A Supriyono: “Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyakut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Jadi pelayanan merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat akan mentukan dalam kegitan-kegiatan jasa yang terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan.

---

<sup>1</sup>[http:// mm. unsoed.Net/ content. Php?tesis&id=423](http://mm.unsoed.Net/content.Php?tesis&id=423)

<sup>2</sup> Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islamdan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta: PT. GrafindoPersada, 1997),Cet ke-2, hlm. 2.

<sup>3</sup> Iwardono Sp, *Uang dan Bank*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), hlm. 46.

Secara spesifik H. Munir (1999: 3) membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberi penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

3. Pelayanan bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan dibawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Agar perusahaan unggul dalam persaingan, selain berwawasan terhadap service atau kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan bisa memberikan nilai lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan atau inginkan. Mereka memandang kualitas pelayanan perusahaan dengan membandingkan persepsi pelayanan gagal dalam memenuhi harapan pelanggan, yang pada akhirnya pelanggan akan menilai pelayanan yang telah diberikan perusahaan.

Kegagalan dalam menyediakan pelayanan yang diinginkan dapat mengakibatkan munculnya keluhan dari pelanggan.

Karna peranan sangat penting dalam mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembayaran pajak bumi dan bangunan, salah satu strategi bisnis yang dilakukan PT. Bank Riau menekan service excellent dimana sudah menjadi keharusan dalam menjadikan bagian penting yang harus mendapat perhatian jajaran bank.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberi kepuasan semata. Sebagai orang muslim dalam memberikan pelayanan harus berdasar pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimannya dalam rangka menjalankan misi syariat.<sup>4</sup> Pelayanan dalam Islam saling menolong dan kerja sama.

#### Landasan Syariah

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya : Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong –menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.<sup>5</sup> (Al- Maidah: 2).

Pajak menurut definisi ahli keuangan ialah kewajiban yang ditetapkan terhadap wajib pajak, yang harus disetorkan sesuatu kepada Negara dengan

---

<sup>4</sup>Anton Adi Wayanto, *Strategi Untuk Memberi Pelayanan yang Bermutu*, ( Jakarta : Bina Rupa Aksara, 1997), hlm.97.

<sup>5</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Mahkota : Surabaya 1989), hlm. 156.

ketentuan, tanpa mendapat prestasi kembali dari Negara dan hasilnya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum di satu pihak untuk merealisasikan sebagian tujuan ekonomi, sosial, politik dan tujuan-tujuan lainnya dicapai oleh Negara.<sup>6</sup>

Menurut Prof. Dr. Rachmad Soemitro mengatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat dijunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.<sup>7</sup> Yang dimaksud dengan pembangunan disini ialah rangkaian usaha mewujudkan pertumbuhan dan perubahan secara terencana dan sadar yang ditempuh oleh suatu Negara, bangsa modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (*notion building*). Definisi yang sederhana mengatakan bahwa pembangunan adalah proses perubahan dari suatu keadaan tertentu ke arah keadaan lain yang lebih baik.

Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pembangunan ini dilaksanakan secara terus menerus. Dengan demikian pembangunan ini akan membawa hasil yang baik, yaitu perubahan dan pertumbuhan bagi kehidupan masyarakat.<sup>8</sup>

Pajak adalah suatu kewajiban kenegaraan dan pengabdian serta peran aktif warga Negara dan anggota masyarakat lainnya untuk membiayai berbagai keperluan Negara berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam

---

<sup>6</sup> M. Ali Hasan, *Zakat, Pajak, Asuransi dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000), Cet Ke- 3, hlm. 29.

<sup>7</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 1

<sup>8</sup> Siagiyan, Sodang, *Administrasi Pembangunan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 107.

Undang-undang dan peraturan-peraturan untuk kesejahteraan bangsa Negara.<sup>9</sup>Demikian juga dengan Bank Riau Capem Panam dalam perkembangan sampai sekarang dalam melayani pembayaran PBB Nasabah membayarnya melalui Teller cukup menunjukan Surat Setoran Pajak Bumi dan Bangunan (SSP PBB).<sup>10</sup>Apakah nasabah merasa puas dalam pelayanan pembayaran PBB pada PT. Bank Riau Capem Panam.

Nasabah merasa puas, meja dan kursi nyaman untuk diduduki , udara dalam ruangan juga tenang tidak berisik dan sejuk, karyawannya Ramah, Sopan dan menarik, mampu melayani secara cepat dan tepat, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.<sup>11</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih lanjut dengan disusun dalam bentuk laporan yang berjudul: **“PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) OLEH PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU PANAM PEKANBARU”**.

## **B. Batasan Masalah**

Agar lebih terarah memperjelas ruang lingkup penulisan ini, maka perlu diadakan batasan masalah yang diteliti adalah bagaimana bentuk pelayanan pembayaran PBB oleh PT. Bank Riau Capem Panam dan bagaimana analisa pelayanan pembayaran PBB terhadap PT. Bank Riau Capem Panam menurut respektif Perbankan Syariah.

---

<sup>9</sup> Sri Pudyatmoko, *Pengantar Hukum Pajak* (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 2.

<sup>10</sup>Dianna Permatasari, Karyawan PT. Bank Riau Capem Panam, *Wawancara*, 5 Juli 2011

<sup>11</sup>Zulrahman, Nasabah PBB Bank Riau, *Wawancara* tanggal 5 Juli 2011

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk pelayanan pembayaran PBB oleh PT. Bank Riau Capem Panam.
2. Bagaimana analisa pelayanan pembayaran PBB terhadap PT. Bank Riau Capem Panam menurut Perspektif Perbankan Syariah.

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan pembayaran PBB oleh PT. Bank Riau Capem Panam.
  - b. Untuk mengetahui analisa pelayanan pembayaran PBB terhadap PT. Bank Riau Capem Panam menurut respektif Perbankan Syariah.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan study pada program DIII Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau
  - b. Untuk menabahnya wawasan bagi penulis tentang pelayanan pembayaran PBB oleh PT. Bank Riau Capem Panam.

### **E. Metode Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan oleh penelitian verifikasi, yaitu penelitian yang menguji kebenaran yang sudah ada, peneliti ingin mengetahui keadaan dari pelayanan pembayaran PBB yang telah lama ditawarkan jasa tersebut oleh PT. Bank Riau Capem Panam.

## 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bersifat lapangan dan dilakukan di PT. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru Jl. Subrantas No. 26 Panam Pekanbaru.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Sebagai subjek dari penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Capem Panam.

b. Objek penelitian ini adalah Pelayanan Pembayaran PBB Oleh PT. Bank Riau Capem Panam.

## 4. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan karyawan PT. Bank Riau Capem Panam yang berjumlah 21 orang serta nasabah Pembayaran PBB dari Januari sampai bulan Agustus 2011 yang berjumlah 135 orang. karnajumlahnya lebih dari 100 orang maka yang menjadikan sampel sebanyak 13 orang dengan menggunakan metode *rondom sampling*

## 5. Sumber Data

a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian yaitu PT. Bank Riau Capem Panam.

b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literature-litaratur yang berkaitan dengan apa yang diteliti.

## 6. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan beberapa metode pengumpulan data :

- a. Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dilapang untuk mendapatkan gambaran langsung tentang objek yang sedang diteliti.
- b. Wawancara, melakukan sejumlah pertanyaan yang berhubungan masalah yang diteliti.
- c. Riset Pustaka yaitu, Buku-buku yang dijadikan landasan teoritis dalam penulisan.
- d. Study Dokumen yaitu, mengambil dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

Yaitu pengumpulan data dari dokumen-dokumen atau arsip yang berkaitan dengan apa yang penulis teliti.

#### 7. Teknik Analisa Data

Metode analisa data dapat digunakan adalah analisa data deskriptif kualitatif setelah data terkumpulan dilakukan penganalisaan secara kualitatif, lalu digambarkan dengan kata-kata.

#### 8. Teknik Penulisan

- a. Metode Deduktif, yaitu penulis mengemukakan kaidah-kaidah pendapat yang bersifat umum, dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode Induktif, yaitu penulis mengemukakan faktor-faktor yang bersifat khusus, dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara umum.



- c. Metode Deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan data dari keterangan untuk dicantumkan kemudian dianalisa dapat disusun sebagaimana diperoleh dalam penelitian ini.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih jelas dan mudah dipahami pembahasan dalam penelitian ini penulis memaparkan penulisan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumus Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan sistematika Penulisan.

### **BAB II            GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini meliputi tentang Sejarah Singkat Perusahaan, Visi dan Misi, Filosofi Logo Bank Riau, Produk-produk PT. Bank Riau Capem Panam, Struktur Organisasi Perusahaan.

### **BAB III            TINJAUAN        TEORITIS        TENTANG        PBB        DAN PELAYANANDALAM PERBANKAN SYARIAH**

Dalam bab ini berisikan pengertian tentang PBB, Objek dan Subjek PBB, Dasar Hukum Pengenaan PBB, Pengertian Pelayanan dan Dasar Hukum, Bentuk Pelayanan, Kualitas Pelayanan.

### **BAB IV            PELAYANAN PEMBAYARAN PBB OLEH PT. BANK RIAU CAPEM PANAM**

Dalam bab ini berisikan tentang Bentuk Pelayanan Pembayaran PBB Oleh PT. Bank Riau, dan Analisis Pelayanan Pembayaran

PBB Terhadap PT. Bank Riau menurut perspektif Perbankan Syariah.

## **BAB V        PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan tentang Kesimpulan dan Saran

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat PT. Bank Riau**

Era Kompetisi seperti saat ini, berhenti berinovasi berarti mati. Inovasi menjadi tuntutan bagi industri untuk terus berkembang dan mandiri. Itulah yang dilakukan oleh Bank Riau Kepri, ditengah persaingan yang ketat dan tuntutan untuk menjadi mediasi yang optimal, Bank ini terus melakukan perubahan berbagai hal mulai dari peningkatan Kualitas SDM , pengembangan produk, pembenahan organisasi hingga aplikasi teknologi informasi. Prestasi yang dicapai oleh Bank Riau Kepri saat ini, tidak terlepas dari sejarah panjang Bank Kembangan masyarakat Propinsi Riau Kepri setelah mengalami penyesuaian dengan berbagai UU, Ketentuan Menteri Keuangan dan Peraturan Daerah.

Bank Pembangunan Daerah Riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT. BAPERI ( PT. Bank Pembangunan Daerah Riau ) yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Syawal Sultan diatas No. 1 tgl 2 Agustus 1961, dan izin Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor BUM 9-4-45 tanggal 15-08-1991. Namun dalam perjalanan, PT. BAPERI tidak dapat melaksanakan Kegiatan usahanya sebagaimana syarat-syarat yang dikehendaki Undang-undang Nomor 13 Tahun 1962 tersebut.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur KDH.Tk I Riau No. 51/IV/1966 segala kegiatan PT. BAPERI dinyatakan berakhir, seluruh aktiva dan pasiva PT. Baperi dilikuidasi dan kemudian didirikan Bank Pembangunan Daerah Riau yang

baru, sesuai dengan Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi Kegiatan Bank Pembangunan Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau.

Berbagai perubahan dan perkembangan Kegiatan Bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan peraturan daerah Tingkat I Riau Nomor 18 Tahun 1986 berdasarkan Undang-undang 13 tahun 1962. Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-undang Nomor tahun 1992 tentang perbankan. Terakhir dengan peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 5 tahun 1998 tentang perubahan pertama peraturan Daerah Provinsi Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 14 Tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau.

Bank Pembangunan Daerah disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi perseroan terbatas (PT) sesuai hasil Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 yang dibuat oleh notaries Ferry Bakti, SH dengan akta nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengan peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 nomor 50. Perubahan Bentuk Hukum tersebut telah dibuat dengan Akta Notaris Muhammad Dahar Umar, SH Notaris di Pekanbaru Nomor 36 tanggal 18 Januari 2003 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman

dan HAM dengan Surat Keputusan Nomor: C-09851. HT. 01.01.TH. 2003 tanggal 5 Mei 2003. Perubahan badan hukum telah disahkan dalam rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan didalam Akta Notaris No. 209 tanggal 13 juni 2003 Notaris Yondri Darto, SH, Di batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia nomor 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003.

Padatanggal 24 April 2010, dihadapan notaries Ferry Bakti, SH Bank Riau berubahnama menjadi Bank Riau Kepri dan telah mendapat pengesahan dari Kementrian Hukum dan HAM pada tanggal 22 Juli 2010, serta izin dari Bank Indonesia No. 12/59/KEP/GBI/2010 tanggal 23 September 2010. Sampai saat ini PT. Bank Riau terus mengalami perkembangan dan memiliki 17 Kantor Cabang Konvensional, 2 Kantor CabangSyari'ah, 12 Kantor CabangPembantu , 6 Kantor Kas serta 2 Payment poin yang terbesar diseluruh Kabupaten / Kota di Provinsi Riau dan Propinsi Kepulauan Riau.

## **B. VisidanMisi Bank Riau<sup>1</sup>**

### **- Visi**

Sebagai perusahaan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perkonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perkonomian rakyat.

### **- Misi**

1. Sebagai Bank sehat, elit dan merakyat
2. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah

---

<sup>1</sup>Agenda Bank Riau, 2011

3. Sebagai pengelola dana Pemerintah Daerah
4. Sebagai sumber pendapatan daerah
5. Sebagai Pembina, pengembang dan pendamping usaha kecil dan menengah.

### **C. Filosofi Logo Bank Riau**

#### **- LayarTerkembang**

Diilhami oleh latarbelakang alam dan masyarakat Riau sangat dekat dengan kehidupan air, ide dasar corporate identity (logo) Bank Riau adalah tiga layar terkembang. Layar dan perahunya adalah simbolisasi adanya aktivitas dan dinamika kehidupan masyarakat sehubungan dengan transportasi air. Layar perkembangan merupakan interpretasi dari symbol kedaerah (Riau) yang khas. Semangat menjaga keteguhan (dalam keimanan) Terjaganya Keutuhan dalam Kesatuan identitas. Kesiapan mengarungi perjalanan (menuju satu tujuan yang lebih baik). Tiga layar terkembang adalah lambing dari filosofi TEGUH, UTUH, dan TUMBUH. Identitas Bank Riau sebagai landasan dalam setiap aktivitasnya.

#### **- Teguh**

Representasi sesuatu yang kuat, kokoh dan tak mudah goyah. Dengan spirit TEGUH, Bank Riau mengujudkan integritas sebagai Bank yang memegang teguh norma-norma Keimanan yang berlaku. Konsisten dengan komitmen yang telah disepakati, serta tegas dan kebijakan (mengarah visi dan menjalankan misi)

- **Utuh**

Mengembangkan Keterpaduan antara beberapa unsure yang menyatu sehingga menjadikan utuh dan solit 'Compaq' dalam satu senegri sebagai Bank daerah, Bank Riau terus membina interaksi antara insane Bank Riau dan Kemitraan dengan masyarakat/nasabah (stake holder) melalui kerjasama dan layanan terbaik. Bank Riau terus tumbuh, maju, progresif, dinamis, Kredibel dengan Kinerja unggul dan forma prima, serta inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan zaman.

- **Inspirasi**

a. Warna Kuning Keemasan

Refleksi dan harapan dan Kesuksesan, Keagungan dan Kegemilangan.

b. Merah Maroon

Ekspresi semangat berkarya (aktif), semangat perjuangan dan produktifitas.

c. Hitam

Identik dengan keteguhan, tegas, formal, sopan, mantap.

#### **D. Struktur Organisasi Perusahaan**

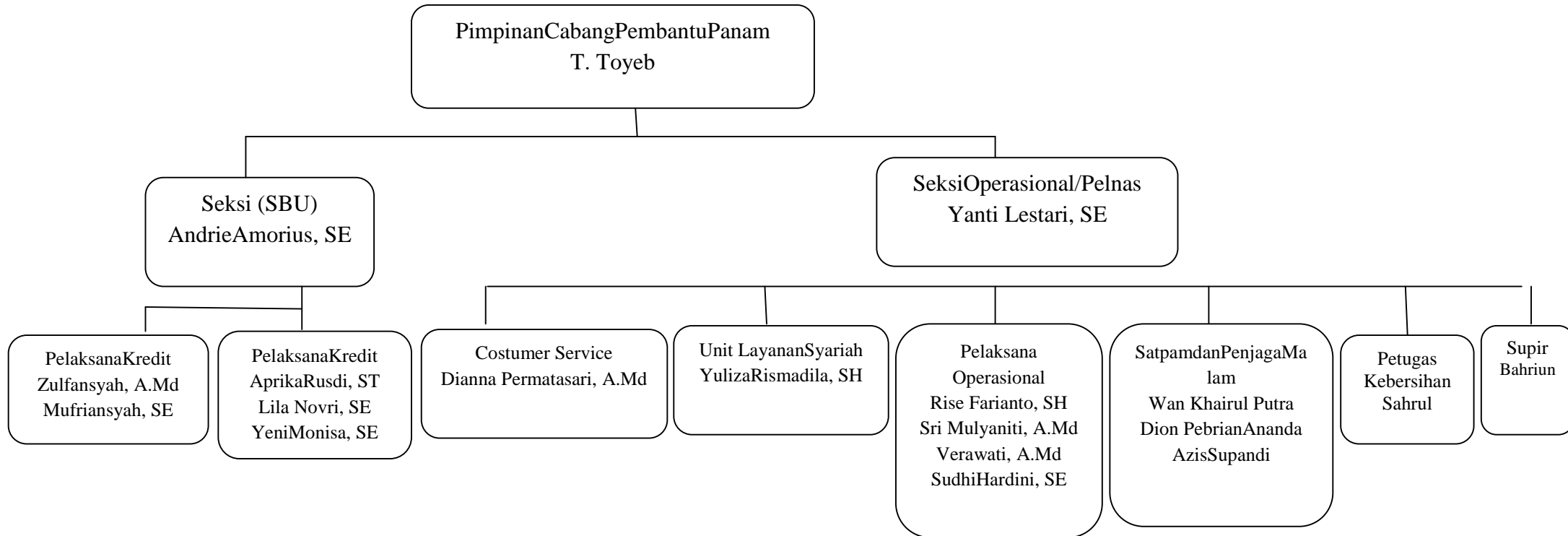
Dalam suatu perusahaan struktur organisasi mempunyai arti yang sangat penting. Oleh sebab itu perlu ada nya struktur organisasi perusahaan yang baik. Adapun struktur organisasi yang baik yaitu dapat memberikan staffing yang baik, memberikan controlling yaitu controlling itu digunakan untuk melihat budgeting pada suatu perusahaan yang mana budgeting ini merupakan reporting yang kaemudian dilaporkan kepada pimpinan.

Didalam struktur kerorganisasi tergambar pembagian tugas secara jelas oleh masing-masing bagian atau orang terlihat didalam suatu organisasi. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, maka pembagian tenaga kerja lebih akan mudah untuk dilaksanakan, sehingga semua yang direncanakan akan dikerjakan dan akan dicapai tujuan yang diinginkan.

Untuk mengetahui yang lebih jelas lagi struktur organisasi PT. Bank Riau Capem Panam dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK RIAU  
KANTOR CABANG PEMBANTU PANAM**



PT. Bank Riau Capem Panam mempunyai *Job Description* dengan rincian sebagai berikut :<sup>2</sup>

#### 1. PimpinanCabang

Pimpinan bertugas menetapkan tujuan dan kebijaksanaan, menyusun rencana strategi pengembangan usaha sesuai dengan kemampuan dan anggaran yang tersedia atau yang telah direncanakan oleh PT. Bank Riau mengawasi dan menilai kegiatan staf-staf.

#### 2. PinsiOperasional

Pinsi operasional yaitu kepalabagian yang bertanggungjawab atas operasi sebuah Bank Riau Capem Panam, bagian operasional ini sama dengan dapur, karna disini skema kegiatan atau transaksi yang terjadi, di sisi ini pembuat laporan.

#### 3. Pinsipemasaran

Kepalabagian yang menagih masalah kredit sekaligus bertanggungjawab atas kredit yang telah ia salurkan kepada nasabah dan dalam penagihan kredit apabila terjadi penunggakan pembayaran kredit.

#### 4. Pelaksanaan

Pelaksanaan ini terdiri dari beberapa karyawan yang merupakn bawahan dari pinsi yang mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan bagiannya masing-masing kepinsi. Pelaksanaan ini terdiri dari :

##### - PelaksanaanKredit KAG

Yaitu pelaksanaan yang bertugas menerima permohonan kredit dari pegawai negri sampai dengan mencairkannya.

---

<sup>2</sup> Rise Farianto, *Wawancara*, 2Agustus 2011Karyawan Bank Riau CapemPanam.

- Pelaksanaan Customer Service

Merupakan petugas front office, yang bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar yang telah sesuai dengan ketentuan berlaku.

- Pelaksanaan Administrasi Kredit

Yaitu petugas yang memasukan data nasabah yang mengambil kredit pada PT. Bank Riau CapemPanam.

- Pelaksanaan kredit Umum

Yaitu pelaksana yang menerima kredit selain Kredit Aneka Guna seperti kredit kerakyatan, Komersial dan lain sebagainya dan membuat laporan atas kredit yang telah disalurkan.

Dalam struktur organisasi ini antara satu sama yang lainnya harus saling berhubungan, tidak bisa berkerja sendiri-sendiri.

#### **E. Produk-produk dan Layanan PT. Bank Riau CapemPanam**

Produk dan layanan yang dihasilkan oleh Bank Riau yaitu:<sup>3</sup>

##### **1. Tabungan**

- Tabungan SINAR
- Tabungan SIMPEDA
- Tabungan Haji (DHUHA).

##### **2. Deposito Berjangka**

- Deposito berjangka 1 Bulan
- Deposito berjangka 3 Bulan
- Deposito berjangka 6 Bulan
- Deposito berjangka 6 Bulan

---

<sup>3</sup> Agenda, PT. Bank Riau CapemPanam 2011

- Depositoberjangka 12 Bulan
  - Depositoberjangka 24 Bulan
3. Giro
4. Kredit
- KreditKarya Prima
  - KreditBina Prima
  - KreditNiaga Prima
  - KreditKendaraanBermotor
  - Kredit Aneka Guna
  - KreditKepemilikanrumah
  - KreditKetahan Pagan
  - Kredit LKM (lembagakeuanganmikro)
  - Kredit BPD Peduli
  - KreditPengusaha Kecil
5. Kartu-kartu
- Kartu ATM
  - KartuKredit Bank Riau Visa.
6. Jasa-jasa Bank Riau
- KirimUang
  - Inkaso
  - Kliring
  - PembayaranTelpon
  - PembayaranPensiuan
  - ReferensiBaank

- Jaminan Bank/ Gransi
  - a. Jaminan Bank Bentuk Pembangunan/ Pengadaan Barang dan Jasa
  - b. Jaminan Bank Penawaran
  - c. Jaminan bank pelaksanaan
  - d. Jaminan Bank Pemeliharaan
  - e. Jaminan Bank Pemberian dan Pengadaan Barang
  - f. Jaminan Bank Untuk keperluan Lainnya.



### **BAB III**

## **TENTANG PBB DAN PELAYANAN DALAM PERBANKAN SYARIAH**

#### **A. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)**

##### **1. Pengertian PBB**

Beberapa pengertian PBB, diantaranya adalah :

- Pajak bumi dan bangunan adalah salah satu bentuk pajak atas kekayaan yang dipungut atas kekayaan yang berbentuk tanah dan bangunan.
- Pajak bumi dan bangunan dikenakan terhadap orang atau badan yang mempunyai hak/ manfaat atas bumi dan/ atau memiliki, menguasai/ memperoleh manfaat atas bangunan.
- Pajak bumi dan bangunan adalah pajak negara yang sebagian besar penerimaannya merupakan pendapatan daerah diantara lain dipergunakan untuk penyediaan fasilitas yang juga dinikmati oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah.<sup>1</sup>

Pajak bumi dan bangunan adalah salah satu bentuk pajak atas kekayaan yang dipungut atas kekayaan yang berbentuk tanah dan bangunan.

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dikenakan terhadap objek pajak berupa bumi dan/ atau bangunan. Pajak ini pemungutnya dilakukan oleh pemerintahan pusat dalam hal ini dilakukan oleh Ditjen pajak yang dalam pelaksanaannya senantiasa berkerjasama dengan pemerintah daerah. Keterlibatan

---

<sup>1</sup>Irwansyah Lubis, *Review Pajak Orang Pribadi dan Orang Asing*, (Jakarta: Selemba Empat, 2010), hlm. 114.

pemda dikarenakan persentase pembagian hasil penerimanya sebagian besar dialokasikan ke pemerintah daerah.<sup>2</sup>

PBB dilakukan pemungutan dan pengalokasikannya oleh pusat dikarenakan agar adanya keseragaman dan keadilan dalam pemajakan. Hal ini karena pemerintah pusat bertindak sebagai pengatur agar pemerintah daerah tidak memutuskan PBB atas kemauannya sendiri.

PBB merupakan pajak yang dikenakan karena kepemilikan, penguasaan, dan pemanfaatan atas bumi dan bangunan. Jadi jika ada seseorang yang mengaitan bukti kepemilikan tanah dengan SPOP atau SPPT, PBB, jelas kurang tepat, karena PBB bukan bukti hukum kepemilikan, hanya kewajiban pajak tanah dan bangunan<sup>3</sup>.

## 2. Objek dan Subjek PBB

Bedasarkan UUD No. 12 tahun 1985, yang menjadi objek pajak adalah bumi dan/ atau bangunan. Pengertian bumi disini adalah permukaan bumi yang meliputi tanah dan perairan pedalaman, serta laut wilayah Indonesia, dan tumbuh bumi yang ada dibawahnya. Sementara itu, bangunan adalah konstruksi teknik yang ditanam atau diletakan secara tetap pada tanah atau perairan.<sup>4</sup>

Termasuk dalam pengertian bangunan dapat dikenakan pajak adalah:

- a. Bangunan tempat tinggal
- b. Gedung kantor

---

<sup>2</sup>Agus Setiawan, *Perpajakan Umum*, (Jakarta PT. Raja Grafindo Persada, 2006), Ed 1, hlm. 323.

<sup>3</sup>Agus Setiawan, *Perpajakan Bendaharawan pemerintahan*, (Jakarta: PT. Raja Grapido Persada, 2006) Ed 1, hlm. 125

<sup>4</sup> Agus Setiawan, *op, cit*, hlm. 2.



- c. Hotel
- d. Pabrik
- e. Emplasemen dan lain-lain

Semua ini merupakan satu kesatuan dengan kompleks bangunan tersebut diatas seperti :

- a. Jalan lingkungan pabrik dan emplasemennya
- b. Hotel
- c. Kolam renang
- d. Tempat penapungan/ kilang minyak, air, dan gas, juga pipa minyak, fasilitas lain yang memberi manfaat.

Selain itu ada juga objek pajak yang tidak dikenakan pajak bumi dan bangunan menurut pasal 3 UU No. 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No. 12 Tahun 1994 yang sebagai berikut:

1. Tanah atau bangunan yang digunakan semata-mata untuk melayani kepentingan umum dibidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan, dan untuk kebudayaan nasional, yang dimaksud tidak memperoleh keuntungan. Hal ini dapat diketahui antara lain dari anggaran dasar dan anggaran rumah tangga dari yayasan/ Badan yang bergerak dalam bidang-bidang tersebut. Contoh: pesantren atau sejenisnya, sekolah/ madrasah, tanah wakaf, rumah sakit pemerintah, dan lain-lain.
2. Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan atau untuk pelaksanaan pembangunan guna untuk kepentingan umum.

3. Tanah atau bangunan yang digunakan untuk kuburan umum, peninggalan purbakala, atau sejenis dengan itu, seperti museum.
4. Tanah yang merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, taman nasional, tanah pengembalaan yang dikuasai oleh desa dan tanah Negara yang belum dibebani sesuatu hak.
5. Tanah atau bangunan yang digunakan oleh perwakilan di plomatik atau konsultan berdasarkan asas perlakuan timbale balik. Artinya bila tanah/gedung perwakilan RI dinegara tertentu tidak dikenai PBB, hal yang sama kita perlukan terhadap tanah/ gedung Negara tersebut yang ada di Negara kita.
6. Tanah atau bangunan yang digunakan oleh perwakilan organisasi internasional yang ditentukan oleh Menteri Keuangan.<sup>5</sup>

Sedangkan subjek Pajak Bumi dan Bangunan adalah orang atau badan yang secara nyata mempunyai hak atas bumi dan bangunan sesuai dengan ketentuan Undang-undang yang berlaku. Dalam kaitan dengan Pajak Bumi dan Bangunan, maka yang disebut subjek pajaknya adalah orang/badan yang:

1. Mempunyai hak atas bumi; dan/ atau
2. Memperoleh manfaat atas bumi dan/ atau
3. Memiliki atau menguasai bangunan; dan/ atau
4. Memperoleh atau bangunan

Dengan demikian dapat ditegaskan, subjek pajak bumi dan bangunan dalam pengertian UU No. 12 Tahun 1994 dan objeknya adalah bangunan atas benda yang tidak bergerak.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 326.

### 3. Dasar Hukum Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan

Adapun Dasar Hukum Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan adalah sebagai berikut :

1. *Undang-Undang No. 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan* sebagaimana diubah dengan Undang-Undang no. 12 tahun 1994.
2. *Keputusan Menti Keuangan No. 201/ KMK. 04/2000 tentang Penyesuaian* besarnya NJOPTKP sebagai Dasar Penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
3. *Peraturan pemerintahan no. 25 Tahun 2002 tentang Penetapan Besarnya* Nilai Jual Kena Pajak untuk Penghitungan Pajak Bumi dan Bangunan.
4. *Keputusan Menteri Keuangan No. 552/ kmk. 04/2000 tentang Perubahan* Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 82/KMK.04/2000 tentang Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Antara Pemerintahan Pusat dan Daerah.
5. *Keputusan Menteri Keuangan No. 1002/ KMK.04/1985 Tentang Tata Cara* Pendaftaran Objek PBB.
6. *Keputusan Menteri Kuangan No. 1006/ KMK.04/1985 tentang Tata Cara* Penagihan PBB dan Penunjukan Pejabat yang Berwenang Mengeluarkan Surat Paksa.
7. *Keputusan Menteri Keuangan No. 1007/KMK.04/1985 tentang pelimpahan* Wewenang Penagihan Pajak Bumi dan Bangunan kepada Gubernur Kepala

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 327

Daerah Tingkat I dan/ atau Bupati/ Walikota Madya Kepala Daerah Tingkat.<sup>7</sup>

## **B. Pelayanan Dalam Perbankan Syariah**

### **a. Pengertian Pelayanan dan Dasar Hukum**

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>8</sup>

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Phillip Kotler).<sup>9</sup>

Pelayanan (Service) menurut Kotler (1996: 578) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain , yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>10</sup>

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis jasa seperti Perbankan Syariah. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima yang dilakukan pada Bank Syariah. Pelayanan Prima adalah

---

<sup>7</sup>Ahmad Tjahjono, *Perpajakan Indonesia*, (Jakarta: PT. Grafindo Prasada, 2003), hlm. 345.

<sup>8</sup>Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm 11.

<sup>9</sup>Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* , (Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 152.

<sup>10</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* , (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), Ed 1, Cet Ke-1, hlm. 85.

bagaimana nasabah merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses menikmati produk-produk Bank Syariah tersebut.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>11</sup>

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. (Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan).

1. Ramah tamah yang dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
2. Adil artinya pelayanan diberikan berdasarkan urutan antrean.
3. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.

Pelayanan bank sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga

---

<sup>11</sup> M. Nurianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Alfabeta, 2010), Cet Ke-1, hlm. 211.

produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah.<sup>12</sup>

AL- Qur'an memerintahkan secara jelas agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani pelanggan.

Hal ini ditegaskan dalam surat AL-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu<sup>[246]</sup>. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Pada ayat diatas, dijelaskan bahwa Rasulullah memiliki sifat lemah lembut, tidak lekas marah terhadap umatnya. Pemimpin yang kasar dan berkeras hati atau akausikapnya, maka orang akan segan menghapirinya, sehingga orang akan menjauh satu persatu, apabila orang-orang telah menjauh, maka janganlah orang

---

<sup>12</sup> Melayu S.P Hasibuan, *op, cit*, hlm 152, 153.

itu disalahkan melainkan selidikilah cacat pada diri sendiri.<sup>13</sup> sebab konsep ini termasuk etika muslim yang sudah disampaikan Rasulullah SAW dalam sabdahnya:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَمَنْ يَسِّرَ عَلَى  
مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ( )

Artinya : Dari Abu Hurairah Radhaiyallahu Anhu meriwayatkan dari Nabi Shallallahu Alaihi wa Sallam, beliau bersabda, “Barang siapa yang memudahkan orang yang tengah dilanda kesulitan maka Allah akan memudahkannya di dunia dan akhirat. (HR. Muslim).<sup>14</sup>

Dalam meningkat citra perusahaan, perusahaan harus meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi harapan konsumen atau pelanggan. Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas Bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah :

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik Bank dan Nasabah.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar.
7. Meneners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.<sup>15</sup>

Dasar Hukumnya:

<sup>13</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al –Qur'an dan Terjemahannya*, (PT. Sygma Examedia Arkanleema), hlm. 71.

<sup>14</sup> Musthafa Dieb AL- Bugha, *Syarah Hadis Arba'in Imam An- Nawawi*, (Jakarta : Pustaka Al- Kautsar, 2002), Cet Ke-1, hlm. 355.

<sup>15</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *op. cit*, hlm. 209.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan pasal I ayat 3 huruf menetapkan bahwa salah satu bentuk usaha bank adalah menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia. Pokok-pokok ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat antara lain :

- Kegiatan usaha dan produk-produk bank berdasarkan prinsip syariah;
- Pembentukan dan tugas Dewan Pengawas Syariah;
- Persyaratan bagi pembukaan kantor cabang yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.<sup>16</sup>

**b. Bentuk Pelayanan**

Bentuk layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan yang terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- Pemberian jasa-jasa saja.
- Layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang-barang saja.
- Layanan yang berkaitan dengan kedua-keduanya.

Produk-produk jasa Perbankan :

- a. Dana Tolangan
- b. Anjak Piutang

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), Ed 1, hlm. 345.



- c. L/C, Transfer, Inkaso, Kliring, RTGS, dan sebagainya
- d. Jual beli valuta asing
- e. Gadai
- f. Payroll
- g. Bank Gransi
- h. Safe Deposit Box
- i. Investasi Terkait (channeling)
- j. Pinjaman Sosial.<sup>17</sup>

Ada juga Bank yang memutuskan untuk melayani kebutuhan kelancaran rumah tangga nasabah seperti :

- a. Pembayaran rekening Listrik
- b. Pembayaran Air
- c. Pembayaran Telpon
- d. Pembayaran Pajak
- e. Pembayaran Service Mobil dan lainnya.<sup>18</sup>

### c. Kepuasan/Kualitas Pelayanan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/ kesannya terhadap kinerja/ hasil suatu produk dan harapan- harapannya.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), Ed 1-2, hlm. 129.

<sup>18</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV. Adivura, 2004), Ed 1, Cet Ke 2, hlm. 23.

<sup>19</sup> Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002), Ed Millenium, Cet Ke-1. hlm. 42.

Kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan terhadap mereka.<sup>20</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurang memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puas timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.<sup>21</sup>

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan yang dirasakan pelanggan ketika sedang melakukan transaksi dengan produsen/ pemasok produk
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menciptakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran.<sup>22</sup>

Kualitas jasa yang unggul dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Kuswandi, *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hlm. 16.

<sup>21</sup> Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andika, 2002), hlm. 146.

<sup>22</sup> Nasution, M.N, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 146.

<sup>23</sup> Tjiptono, Fandy, *op. cit*, hlm 78.

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidak puasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya(norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>24</sup> Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.

Nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut tersa nyaman. Kalau nilai dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Jika nilai dalam perbankan bagi pelanggan adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan pelanggan akan didapat pada bank yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Atau jika nilai bagi nasabah adalah tingkat *return*, maka tingkat *return* yang tinggilah yang mampu memberikan kepuasan baginya. Karenanya perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan janjinya agar mampu menghasilkan efek *word of mouth* yang positif bagi perusahaan.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), Cet Ke-2, hlm. 193.

<sup>25</sup> *Ibid.* hlm. 194.

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu :

1. Material

- a. Gedung yang megah
- b. Lay out ruangan yang tertata rapi
- c. Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman
- d. Ruangan toilet yang bersih
- e. Ruangan mushola yang bersih dan nyaman
- f. Penampilan pegawai yang baik
- g. Mesin ATM yang selalu *on-line* dan rapi
- h. Sarana dan prasarana yang lengkap

2. Immaterial

- b. Ramah, sopan, tanggap, dan akrab
- c. Pelayanan yang hangat
- d. Merasa dihormati/dihargai
- e. Merasa senang dan puas

Ada tiga jenis kepuasan nasabah:

- 1. Puas dengan produk/ jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas
- 2. Puas dengan cara menjualnya:
  - a. Ramah, sopan dan akrab
  - b. Murah senyum
  - c. Menyenangkan

- d. Tanggap, cepat dan cermat.
- 3. Puas dengan harganya
  - a. Murah/mahal sesuai harapan
  - b. Bersaing.

Kepuasan pelanggan/ nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan/ nasabah.<sup>26</sup>

Kualitas Pelayanan Jasa Bank apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukuran bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (melayani) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karna merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Kualitas pelayanan terbagi atas:

#### 1. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- Pola manajemen umum perusahaan.
- Penyedia fasilitas pendukung.
- Pengembangan sumber daya manusia

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm. 199-200.

- Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- Pola insentif.

## 2. Kualitas layanan eksternal.

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa factor yaitu:

- Yang berkait dengan penyedia jasa.
- Yang berkaitan dengan penyedia barang.<sup>27</sup>

Konsumen sebaliknya terkadang ada suatu perusahaan yang produknya alternatifnya tidak begitu kalah kualitasnya dengan dengan yang original, harga kompetatif, namun dengan pelayanan yang cukup baik, konsumen yang membelinya merasa terpuaskan dan kembali untuk melakukan pembelian ulang jika perusahaan pintar dalam menyiasati perilaku konsumen, maka ada tiga keputusan yang harus diperhatikan dalam kaitannya dengan pemasaran, antara lain :

- a. Pelayanan atau jasa-jasa apakah harus dimasukkan dalam ramuan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen.
- b. Tingkat pelayanan yang bagaimanakah yang harus ditawarkan kepada pelanggan atau konsumen.
- c. Dalam bentuk apakah pelayanan itu harus diberikan.

Oleh karena itu, perlu sekali memperhatikan upaya-upaya yang harus dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar mereka merasa puas. Apabila kepuasan itu sudah tercipta dan terpatri dibenak konsumen,

---

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 220.

maka yakinlah bahwa susah menghilangnya dari kesan tersebut. Dampaknya akan lebih luas lagi, dimana ia akan memberikan pengalamannya kepada orang lain.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Media, 2004), Cet 1. hlm. 59.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Bentuk Pelayanan Pembayaran PBB**

##### **1. Pembayaran Melalui Teller**

Tata Cara Pembayaran PBB melalui Fasilitas Bank Riau Capem Panam.

a. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui fasilitas Bank Riau dapat dilaksanakan dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Phone Banking, Internet Banking, atau fasilitas bank riau lainnya.

a.1. Wajib Pajak mendatangi teller Bank Riau dengan membawa data yang lengkap dan benar tentang:

- 1) Nomor Objek Pajak (NOP)
- 2) Tahun Pajak, yang menunjukkan periode kewajiban pajak yang akan Dibayar.
- 3) Membuka menu Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan.
- 4) Mengisi elemen dalam tampilan dengan data sebagaimana dimaksud dalam angka 1 di atas secara tepat, lengkap dan benar.
- 5) Meneliti Indetitas Wajib Pajak yang terdiri dari NOP, nama, Kelurahan, jumlah PBB yang perhutangan dan Tahunan Pajak yang muncul pada tampilan. Apabila Indentitas Wajib Pajak yang terdiri NOP, nama, Kelurahan, jumlah PBB yang



terhutang sebanyak orang dan Tahunan Pajak pada tampilan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka proses berikutnya harus dibatalkan dan kembali kepada menu sebelumnya untuk mengulang pemasukan data yang diperlukan, karena ada kemungkinan terjadi kesalahan pemasukan data yang diperlukan.

- 6) Mengambil hasil keluaran fasilitas perbankan elektronik yang berupa “Tanda Terima Pembayaran PBB” yang disetarakan dengan STTS.
- 7) Mengecek kebenaran “Tanda Terima Pembayaran PBB” yang diperoleh.

a.2. Pembayaran PBB Menggunakan Fasilitas Alat Transaksi Bank (misalnya ATM dan Internet Banking).

1. WP mendatangi alat transaksi Bank dengan membawa data yang lengkap dan benar.
2. WP membuka menu Pembayaran Pajak.
3. WP mengisi elemen dan tampilan dengan data sebagaimana dimaksud dalam angka satu diatas secara tepat, lengkap dan benar.
4. WP mengisi identitas WP yang terdiri dari nama dan Alamat WP yang muncul pada tampilan.
5. mengisi elemen data lain yang diperlukan dalam tampilan berikutnya secara tepat.

6. WP mengabil SSP hasil keluaran fasilitas alat transaksi bank.
7. WP memeriksa kebenaran SSP yang diperoleh.
8. WP melaporkan SSP ke KPP sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

a.3. Pembayaran Pajak Menggunakan Fasilitas Cash Management Service (CMS)

Pembayaran melalui CMS dilakukan sesuai dengan kesepakatan antara Bank dan nasabah (Wajib Pajak) sepanjang sistem yang menangani jenis pelayanan ini terhubung dengan sistem pembayaran pajak secara on-line.<sup>1</sup>

Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan kepada nasabah dalam bentuk jasa yang dapat dilihat, dirasakan dan juga didengar oleh nasabah tersebut.<sup>2</sup> Bank Riau ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan bank riau . disamping itu bank riau juga berharap dari pelayanan baik yang diberikan kepada nasabah dapat ikut mempromosikan bank riau kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank riau. Dalam memberikan pelayanan yang baik , bank riau telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank Riau menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang

---

<sup>1</sup> Zulfansyah, Karyawan PT. Bank Riau Capem Panam, *Wawancara*, tanggal 29 September 2011

<sup>2</sup> Dokumen Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.

didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (*Customer Service*) yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan membayar PBB secara tepat dan cepat. Disamping itu, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

Yang kedua adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga kedua faktor pendukung diatas, saling menunjang satu sama lainnya.<sup>3</sup>

Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan PBB terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik.

#### 1. Sarana Physic

Sarana physic terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. *Customer Service* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari *Customer Service* yang melayaninya. Harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Sarana prasarana yang dimiliki bank. Peralatan dan

---

<sup>3</sup> Dianna Permatasari, Karyawan PT. Bank Riau Capem Panam, *Wawancara*, tanggal 29 September 2011

fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memandai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tunggu.

## 2. Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan pembayaran PBB, Customer Service harus mampu bertanggung jawab melayani nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari Customer Service.

## 3. Responsif

Seorang Customer Service harus mampu melayani nasabah PBB secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah Customer Service harus melakukannya sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah). Melayani secara cepat artinya melayani dalam batas waktu normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu. Melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

## 4. Komunikatif

Mampu berkomunikasi harus mampu cepat memahami keinginan nasabah PBB, harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

## 5. Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, Customer Service harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah PBB.

## 6. Kecakapan

Untuk menjadi Customer Service yang khusus melayani nasabah pembayaran PBB, harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas Customer Service selalu berhubungan dengan nasabah, dan harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

## 7. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah PBB karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.

## 8. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah PBB mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalani aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

## 9. Keramahan

Keramahan sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah PBB, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

10. Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya, sehingga apabila nasabah ingin

berkomunikasi langsung dengan bagian pelayan PBB nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.<sup>4</sup>

Adapun hal-hal yang menarik dalam pelayanan pembayaran PBB adalah:

2. sistem pelayanan pembayaran PBB yang diberikan oleh Bank Riau apakah nasabah merasa puas.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rajib yang merupakan nasabah pembayaran PBB mengatakan bahwa salah satu alasannya merasa puas karna Gedung yang megah, ruangan tertata rapi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, ruangan toilet yang bersih, ruangan mushola yang bersih dan nyaman, penapilan pegawai yang baik, serana dan peserana yang lengkap.<sup>5</sup> Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Zulkifli yang mengatakan bahwa dia juga merasa puas dalam pelayanan pembayarn PBB tidak terlalu antri dan di permudah dalam urusan pembayaran PBB.<sup>6</sup>

3. etika karyawan dalam pelayanan pembayarn PBB

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Bobby yang mengatakan bahwa etika yang diberikan bagus karna karyawannya ramah, sopan, tanggap, dan akrab, pelayanannya hangat, merasa dihormati/ dihargai, merasa senang dan puas.<sup>7</sup>

Begitu pula yang disampaikan oleh ibu Rosi, bahwa merasa puas karna Ramah, sopan, murah senyum, menyenangkan, tanggap, cepat dan cermat.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> Yuliza Rismadila, Karyawan PT. Bank Riau, *Wawancara*, tanggal 29 September 2011

<sup>5</sup> Rajib, Nasabah PBB Bank Riau, *Wawancara* tanggal 29 September 2011

<sup>6</sup> Zulkufli, Nasabah PBB Bank Riau, *Wawancara* tanggal 29 September 2011

<sup>7</sup> Bobby, M.Ag Nasabah PBB Bank Riau, *Wawancara* tanggal 29 September 2011

<sup>8</sup> Rosi, Nasabah PBB Bank Riau, *Wawancara* tanggal 29 September 2011

## 2. Analisa Pelayanan Pembayaran PBB Terhadap PT. Bank Riau Capem Panam

Dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi, Islam mempunyai sistem perkonomian yang berbasiskan nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis serta dilengkapi dengan Al-Ijma dan Al-Qiyas. Sistem ekonomi Islam saat ini lebih dikenal dengan istilah sistem ekonomi syariah.

Fasilitas ekonomi syariah ini mempunyai beberapa tujuan diantaranya:

- a. Kesejahteraan ekonomi dalam kerangka norma moral Islam
- b. Membentuk masyarakat dengan tatanan social yang solid, berdasarkan keadilan dan persaudaraan yang universal
- c. Mencapai distribusi pendapatan dan kekayaan yang adil dan merata
- d. Menciptakan kebebasan individu dalam konteks kesejahteraan sosial
- e. Ekonomi syariah merupakan bagian dari sistem perkonomian syariah memiliki karakteristik dan nilai-nilai yang berkonsep pada “amar ma'ruf nahi mungkar” yang berarti mengerjakan yang benar meninggalkan yang dilarang.<sup>9</sup>

Bank Syariah merupakan bagian dari sistem Ekonomi Islam yang dalam menjalankan bisnis dan usahanya juga tidak terlepas dari saringan syariah. Oleh karena itu bank syariah tidak akan muktin membiayai usaha-usaha yang didalamnya terkandung hal-hal yang diharamkan seperti usaha yang menimbulkan kemudratan bagi masyarakat luas, berkaitan dengan perbuatan

---

<sup>9</sup> Merza Gamal, *Aktivitas Ekonomi Syariah*, (Pekanbaru : Unri Press, 2004), hlm. 3

mesum/ asusila, perjudian, peredaran narkoba, senjata illegal dan usaha-usaha yang dapat merugikan syariat Islam.

PT. Bank Riau Capem Panam merupakan Bank Konvensional, jadi dalam pelayanan pembayaran pajak bumi dan bangunan memberi sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

Berbicara masalah pelayanan merupakan terjemahan dari istilah excellent service yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik disebut atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam agama Islam membantu dan saling tolong menolong sangatlah dianjurkan dan bisa menjadi wajib apabila ada di sekitar kita ada yang sangat memerlukan bantuan dari kita dalam hal kebaikan. Demikian halnya dalam tolong menolong dalam pelayanan pembayaran PBB kepada orang yang sangat membutuhkannya,

Sebagaimana firman Allah dalam Surat Al- Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, Janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran” (Surat al-Maidah ayat 2 ).<sup>10</sup>

Dilihat dari pelayanan pembayaran PBB berdasarkan ayat diatas maka sangat lah tepat dan searah dengan perbankan syariah untuk membantu

---

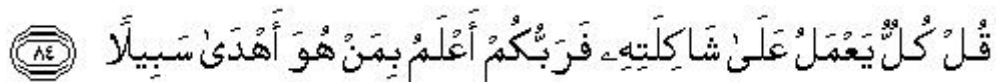
<sup>10</sup> Depag , *op, cit*, hlm. 156.



kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi, karena pelayanan PBB untuk membantu dan mempermudah nasabah dalam pembayaran PBB. Bahwa nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal oleh perbankan syariah adalah :

a. Profesional (Fathanaah)

Sifat profesionalisme ini digambarkan dalam Al- Quran Surat Al-Israa ayat 84:



Katakanlah: Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.<sup>11</sup>

Pada ayat diatas, dikemukakan bahwa setiap orang berbuat sesuai kemampuan Allah telah mengetahui siapa yang lebih benar jalannya, artinya seseorang yang berkerja sesuai dengan kemampuan dan berada pada jalan yang sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain.

b. Jujur

Jujur adalah sifat penting bagi Islam , salah satu pilar Aqidah Islam adalah

Jujur adalah berkata terus terang dan tidak berbohong.

---

<sup>11</sup> Depag, *Al- Quran dan Terjemahan*, (Jakarta: PT. Syaamil Cipta Media, 2005), hlm. 290.

c. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Allah berfirman dalam Surat An- Nissa ayat: 58.

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ  
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا

بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (Surat an-Nissa ayat 58).<sup>12</sup>

d. Bersikap melayani dan rendah diri(khidmah)

Islam mengajarkan untuk menebar kebaikan dan kebermanfaatan dalam semua hidup insannya, oleh karena itu syarat kemampuan individu untuk mampu melayani orang banyak. Sikap melayan ini adalah sikap sopan santun dan rendah diri terlebih dalam dunia perbankan yang berhadap langsung dengan nasabah.

---

<sup>12</sup> *Ibid*, 86.

Menurut Othman, Abdul Qawi dan Lyn Owen sebagai mana yang telah dikutip oleh Anang Arif Susanto, dimensi pelayanan bank syariah terbagi lima.

a. Jaminan

(Assurances) yang meliputi pengetahuan dan kesopan santun karyawan bank syariah dan kemampuannya untuk menjaga kepercayaan

b. Keandalan

(Reliability) yang merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan seperti yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat.

c. Ketersiksaan infrastruktur

(tangible) yang berupa fasilitas fisik, perlengkapan , peralatan, karyawan, dan komunikasi

d. Empati (Emphaty) yang merupakan kepedulian, perhatian personal yang disediakan oleh Bank Syariah terhadap nasabah.

e. Daya tanggap (Responsiveness) yang merupakan itikad baik untuk membantu nasabah dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat. Melayani dengan baik adalah cerminan ukhuwah dan akhlag yang baik, dalam cetak biru Perbankan Syariah , ukhuwah dalam kualitas ekonomi dilakukan melalui proses:

a. Taaruf

b. Tafahum (saling memahami)

c. Taawun (saling menolong)

- d. Takaful (saling menjamin)
- e. Tahaluf (saling beraliansi) Perbankan Syariah mempunyai nilai-nilai utama dalam melayani nasabahnya , diantaranya adalah sebagai berikut:
  - a. Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan
  - b. Pemahaman yang mendalam yang progresif
  - c. Fokus pada nasabah
  - d. Penerapan etika secara inklusif.<sup>13</sup>

Islam mengajar untuk menebarkan kebaikan dan kebermanfaatan dalam semua hidup insanya, oleh karena itu adalah salah satu syarat kemampuan individu untuk mampu melayani orang banyak. sikap melayani ini adalah sikap sopan santun dan rendah diri terlebih dalam dunia perbankan yang berhadap langsung dengan nasabah.

Rasulullah SAW. Bersabdah,

وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا دَامَ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

Artinya : “Dan Allah menolong hamba selama hamba menolong saudaranya.”

(HR Muslim no. 4867).<sup>14</sup>

Firman Allah dan Sabda Rasulullah memberikan ultimatum bahwa menolong antara sesama dengan memberikan pelayanan yang baik serta tanpa imbalan maka ia akan memperoleh pahala yang banyak.

---

<sup>13</sup> Anang Arif Susanto, (Tazkiaonline 2004).

<sup>14</sup> Team Direktorat Pembina Pendidikan Agama Islam Departemen Agama Pusat, *Pendidikan Agama Islam*, (Padang: Muara Agung Padang, 1995), Cet Ke-2, hlm. 78.

Bank Riau dengan pelayanan pembayaran PBB dirancang agar terbitnya kebersamaan dan rasa tolong menolong untuk membantu nasabah dalam mempermudah pembayaran PBB.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bank Riau Capem Panam Pekanbaru selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah pembayaran PBB dan berusaha terus untuk meningkatkan mutu pelayanan PBB agar tercipta kepuasan nasabah. Bahwa bentuk pelayanan pembayaran PBB bisa melalui Teller dan bisa menggunakan ATM, Phone Banking, Internet Banking, dengan membawa SSP atau data yang lengkap, pelayanan yang diberikan bank riau kepada nasabah PBB sudah tergolong pada pelayanan yang baik, ramah, sopan.
2. Analisa pelayanan pembayaran PBB terhadap PT. Bank Riau Capem Panam menurut perspektif Perbankan Syariah , sesuai dengan perbankan syariah yaitu sama-sama bertujuan untuk membantu dalam mempermudah pembayaran PBB, yang mana pelayanan di Bank Riau tersebut merupakan pemberian fasilitas jasa, bertujuan untuk membantu kebutuhan nasabah.

#### **B. Saran**

Demikian dengan laporan akhir ini akhirnya dapat diselesaikan, dan saya berharap laporan ini kelak berguna bagi Bapak/Ibuk dosen dan rekan-rekan semuanya. Namun saya menyadari dalam laporan ini masih banyak terdapa kekurangan untuk itu saya membutuhkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, Jakarta, PT. Grafindo Persada, 1997.
- Thomas Ballantine Irving, *Inti Ajaran Islam Al- Quran*, Jakarta, CV. Rajawali, 1987.
- M. Ali Hasan, *Zakat, Pajak, Asuransi dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2000.
- Anton Adi Wayanto, *Strategi untuk Memberi Pelayanan yang Bermutu*, Jakarta, Bina Rupa Aksara, 1997.
- M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, Bandung, CV. Alvabeta, 2010.
- Musthafa Dieb Al Bugha, *Syarah Hadis Arba'in Imam An- Nawawi*, Jakarta, Pustaka Al- Kautsar, 2002.
- Irwansyah Lubis, *Review Pajak Orang Pribadi dan Orang Asing*, Jakarta, Selemba Empat, 2010.
- Agus Setiawan, *Perpajakan Bendeharawan Pemerintahan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2008

Depertemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannnya*, PT. Sygma Examedia

Arkanleema 71.

Muhammad, *Menajemen Bank Syariah*, Yokyakarta, CV. Adivura, 2004.

Melayu S.P Hasubuan, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta PT. Bumi Aksara, 2005.

Boediono, *Pelayan Prima Perpajakan*, Jakrta, Rineka Cipta, 2003.

Fajar Laksana, *Menajaemen Pemasaran*, Yokyakarta, Graha Ilmu, 2008.

Nusition, M.N, *Menajemen Mutu Terpandu*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2001.

Siagian, Sondang, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2005.

Mardiasmo, *Perpajakan*, Yokyakarta, Andi, 2004.

Sri Pudyatmoko, *Pengantar Hukum Pajak*, Yokyakarta, Andi, 2002.

Iwardono Sp, *Uang dan Bank*, Yokyakarta, BPFE, 1999.

Dokumen Bank Riau Capem Panam Pekanbaru.